

業務アプリケーション向けヘルプデスクの運用コスト 年間 1200 万円削減

運用コスト年間 1200 万円削減！

従来の業務アプリケーションの対応は、開発元より 2 人のプログラマーがヘルプデスクを運用しながら保守を対応。運用コストは毎月約 150 万円が発生。システム部門は運用コストを疑問視されておりました。

目的

ヘルプデスクの運用コストを削減。

弊社による現状調査

保守とヘルプデスクのサービスレベルに対して現状の体制が妥当かを判断する為、調査開始。

1.ブラックボックス化

業務アプリケーションのドキュメント類が少なく、対応マニュアル等も不足していた。その為、業務の属人化が進みスキル要件を下げる事もできず、業務対応者を二重化しておく必要があった。

2.役割分担が不明確

開発元主導で保守とヘルプデスクを実施する運用設計となっており、それぞれのサービス範囲と責任範囲が不明確だった。

3.作業工数を把握

ヘルプデスクへの問い合わせと保守内容の障害を分類し、件数を調査した結果、現在のボリュームに対し体制が余剰である事がわかった。

弊社から改善案の実施

調査項目を受け下記項目2点を改善

【見える化】

①開発ベンダーと合同で一般ユーザ向け及びヘルプデスクへの手順書やフォローチャートを作成し、関係者全員が情報共有できるようにした。

↓

ブラックボックス化を解消

↓

プラスα効果 問合せ対応時間の短縮

【体制変更】

①重要度を決定し対応可能なスキル要件を振り分け、プログラマーの対応と、ロースキルでの対応範囲を再設定

②対応頻度の多い目は手順書を作成し、一般ユーザへ再教育とアナウンス

↓

役割分担と責任範囲を明確化

↓

プラスα効果 問い合わせ件数の減少

③今後の業務への効果

引継ぎ時にも少ない工数で対応が可能

※初期コストとして調査と引継ぎ費用が発生したが、標準化したことによる様々なメリットが発生

結果

年間 1200 万円の運用コスト減を達成！！

①対応人数の削減

2 人/月の体制を 1 人/月へ改善

②単価引き下げ

ヘルプデスク対応のスキル要件を下げ人月単価削減

IHS の要員が常駐し月間費用を 50 万円とした